



Expediente Nº: E/01237/2012

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad **EL CORTE INGLES, S.A.** en virtud de denuncia presentada por Don **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha de 3 de febrero de 2012 tiene entrada en esta Agencia un escrito de Don **A.A.A.**, en adelante el denunciante, en el que pone de manifiesto que:

*<<PRIMERO.- Que durante todo el año 2.011 vengo recibiendo indiscriminadamente correos no deseados de publicidad de EL CORTE INGLES en mi dirección de correo electrónico **D.D.D.**, ante los cuales he solicitado la Baja en diversas ocasiones a través del enlace »Si no quieres seguir recibiendo nuestra publicidad. Pulsa aquí« y spam que he ido eliminando con la confianza de que la citada entidad cesaría en dichos envíos al haber solicitado la baja multitud de veces y cuando, además, se solicitó la cancelación y baja de todos los datos personales que pudiera haber recabado dicha empresa y accediendo a ello en fecha de 17 de noviembre de 2009, según comunicación de El Corte Inglés (Asesoría Jurídica) de la misma fecha que a título acreditativo se acompaña como Documento nº 1.)*

SEGUNDO.- El afectado no tiene ningún tipo de relación con EL CORTE INGLES y en momento alguno he autorizado ni dado el consentimiento a dicha entidad para que me pueda enviar tales correos publicitarios y de prospección comercial con periodicidad semanal, aproximadamente y que se han eliminado.

TERCERO.- Que dicha dirección de correo electrónico está inscrito en la Lista Robinson de exclusión publicitaria de la FECEMD desde el día 5 de marzo de 2.010, tal como se acredita con la notificación del equipo de FECEMD de la misma fecha (...)

CUARTO.- Que en fecha de 5 de enero actual he vuelto a solicitar la Baja manifestando expresamente mi deseo de no recibir más publicidad por correo electrónico de El Corte Inglés, según acredito con el Documento nº 4.

QUINTO.- Que además en fecha de 9 de enero actual he remitido un email a la dirección de correo-e de El Corte Inglés solicitando una vez más la Baja y expresándoles claramente que no deseo recibir publicidad de El Corte Inglés sobre ningún producto, tal como se acredita con la copia de dicho e-mail dirigido a la mencionada Entidad a fin de que cesen en el envío de spams que adjunto como Documento nº 5.

SEXTO.- Que a pesar de tantas solicitudes de Baja, El Corte Inglés continúa haciendo caso omiso y remitiéndome correos publicitarios a mi dirección de correo electrónico sin consentimiento, estando dicha dirección de correo-e registrada en la Lista Robinson y a pesar de haber ejercido la Baja en multitud de ocasiones>>

SEGUNDO: Tras la recepción de la denuncia, el Director de la Agencia Española de

Protección de Datos ordenó a la Subdirección General de Inspección de Datos la realización de las actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos denunciados, teniendo conocimiento de los siguientes extremos:

1. Aporta el denunciante la siguiente documentación:
 - a. Impresión de un escrito de la Asesoría Jurídica de EL CORTE INGLES, S.A. de fecha 17 de noviembre de 2009 en el que se le comunica que se ha procedido a dar las instrucciones necesarias para dar de baja todos los datos relativos a su persona.
 - b. Impresión de una página de fecha 05/01/2012 correspondiente a la <http://www.elcorteingles.es/mail/solicitarbajapubli.asp>, en la que junto a la leyenda “*No deseo recibir más publicidad por correo electrónico de El Corte Ingles*” figura un enlace con el texto “*Aceptar*”. No consta en dicha página la dirección de correo electrónico respecto de la cual se estaba solicitando la baja de publicidad.
 - c. Acreditación de figurar en la Lista Robinson de la FECEMD mediante la aportación de un correo electrónico de fecha 5 de marzo de 2010 confirmatorio del registro en dicha Lista de una serie de datos titularidad del denunciante, entre los que se encontraba el correo electrónico **D.D.D.**
 - d. Correo electrónico de fecha 9 de enero de 2012 emitido por el denunciante a la dirección de correo electrónico clientes.supermercado@elcorteingles.es por el que comunicaba a la entidad denunciada su deseo de no recibir publicidad sobre ningún producto.
2. Aporta el denunciante los siguientes correos electrónicos con contenido publicitario con destino a la cuenta **D.D.D.**:
 - a. De fecha 7 de enero de 2012 (03:25) enviado desde la cuenta de correo electrónico elcorteingles@elcorteingles.es y con el asunto “Así son las Rebajas”
 - b. De fecha 13 de enero de 2012 (20:11) enviado desde la cuenta de correo electrónico elcorteingles@elcorteingles.es y con el asunto “Ofertas a las que no te podrás resistir”
 - c. De fecha 18 de enero de 2012 (17:07) enviado desde la cuenta de correo electrónico clientes@canalclub.es y con el asunto “Ha llegado lo mejor de las Rebajas”.
 - d. De fecha 19 de enero de 2012 (14:10) enviado desde la cuenta de correo electrónico elcorteingles@elcorteingles.es y con el asunto “2ª unidad 50-70% de descuento Droguería”.
 - e. De fecha 23 de enero de 2012 (21:11) enviado desde la cuenta de correo electrónico elcorteingles@elcorteingles.es y con el asunto “Regajas hasta 60% de descuento”.
 - f. De fecha 25 de enero de 2012 (15:11) enviado desde la cuenta de correo electrónico elcorteingles@elcorteingles.es y con el asunto “San Valentín... porque te quiero”.



- g. De fecha 27 de enero de 2012 (09:25) enviado desde la cuenta de correo electrónico elcorteingles@elcorteingles.es y con el asunto "18% descuento adicional. Solo Sábado 28".
3. La dirección que aparece en los correos electrónicos aportados para dejar de recibir dicha publicidad en los correos de fecha 7, 13, 23, 25 y 27 de enero de 2012 es C.C.C., mientras que en el correo de fecha 18 de enero de 2012 se ofrece la dirección clientes@canalclub.es y en el correo de fecha 19 de enero de 2012 se indica la cuenta clientes.supermercado@elcorteingles.es.
4. De la información y documentación aportada por EL CORTE INGLES, S.A. se desprende:
- a. Aporta copia de la ficha de "Registro de cliente" en la que consta la información relativa al registro efectuado por el denunciante con fecha 23/05/2011 en la página web de la entidad, señalándose respecto del origen del dato de la cuenta de correo electrónico D.D.D. que fue proporcionada por el propio denunciante al registrarse en la fecha antes indicada.

Se constata que en dicho registro, el usuario facilitó su nombre y apellidos, NIF, domicilio, teléfono y el correo electrónico D.D.D. En dicha ficha figura como fecha de registro el 23/05/2011 y como fecha de último acceso 05/12/2012.

- b. Manifiesta la entidad que en sus ficheros el denunciante consta como dado de baja para el envío de publicidad con fecha 27 de enero de 2012.
- c. Informa la entidad que los clientes se pueden registrar en la página web de EL CORTE INGLES, S.A. bien para realizar compras o bien para recibir información comercial de su interés, en prueba de lo cual aporta impresión de la página de ayuda denominada "Datos del cliente: Registro, modificación, política de seguridad y confidencialidad", en la que figura expresamente:

<<Para realizar sus compras en nuestras tiendas o acceder a determinados servicios, deberá registrar sus datos personales y elegir una contraseña que le permitirá acceder a todas aquellas zonas que requieran una identificación previa. Esto evitará que, en lo sucesivo, tenga que volver a cumplimentarlos. En el momento en que usted se registra en nuestro servidor seguro o realiza un pedido, sus datos personales, domiciliarios, y los relativos a su forma de pago, son incorporados a nuestra base de datos, utilizándose para tramitar el pedido, así como para enviar información sobre ofertas y servicios que puedan resultar de su interés incluso por vía electrónica. En cualquier momento podrá modificar los datos de su registro de cliente (cambio de domicilio, teléfono...) o solicitarnos el recordatorio de su contraseña si la ha olvidado. Si quiere hacerlo ahora, o desea registrarse en este momento, pulse aquí...

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, como cliente de El Corte Inglés podrá en todo momento ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, comunicándolo por escrito a El Corte Inglés, (C/...1) Madrid (España) o a través de nuestra dirección de correo electrónico: C.C.C. >> (el subrayado es de la AEPD)

- d. Aporta igualmente copia del email enviado por el denunciante el

07/11/2009 en el que solicitaba la cancelación de sus datos en los ficheros de la entidad, petición a la que se dio cumplida respuesta, tal y como consta en la carta de fecha 17 de noviembre de 2009 aportada por el denunciante. En dicha solicitud de cancelación, dirigida a la cuenta **B.B.B.** se puede comprobar que ésta se realizó desde otra dirección de email (**E.E.E.**), la cual fue cancelada junto con el resto de datos asociados en esa fecha al denunciante tras la petición del cliente. Frente a dicha circunstancia, la entidad denunciada señala que *“esta nueva solicitud se ha hecho realizando un nuevo registro y aportando una nueva dirección de correo electrónico.”*

- e. También se indica que la dirección de email a la que los clientes deben dirigirse es la que figura en el documento reseñado en apartado c) antes citado (**C.C.C.**), y no a la que el denunciante se dirigió ya que esa cuenta de correo es la que utilizan los clientes para hacer los pedidos del supermercado única y exclusivamente.
- f. Respecto a la remisión de los correos electrónicos entiende la entidad que, pese a que el denunciante está inscrito en la Lista Robinson de la FECEMD, cuando un cliente se registra en una página web y solicita que se le envíe publicidad a su email para conocer los productos y servicios que puedan ser de su interés y dicha solicitud es posterior a su inclusión en la Lista Robinson de la FECEMD, el cliente, por la teoría de los actos propios, está “revocando” su inclusión en dicha lista al menos para el titular de la página web en la que se registra.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

Es competente para resolver el Director de la Agencia Española de Protección de Datos de conformidad con lo dispuesto en el párrafo segundo del artículo 43.2 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de comercio electrónico (en lo sucesivo LSSI).

II

La LSSI prohíbe las comunicaciones comerciales no solicitadas, partiendo de un concepto de comunicación comercial que se califica como servicio de la sociedad de la información y que se define en su Anexo como: *“f) Comunicación comercial»: toda forma de comunicación dirigida a la promoción, directa o indirecta, de la imagen o de los bienes o servicios de una empresa, organización o persona que realice una actividad comercial, industrial, artesanal o profesional.*

A efectos de esta Ley, no tendrán la consideración de comunicación comercial los datos que permitan acceder directamente a la actividad de una persona, empresa u organización, tales como el nombre de dominio o la dirección de correo electrónico, ni las comunicaciones relativas a los bienes, los servicios o la imagen que se ofrezca cuando sean elaboradas por un tercero y sin contraprestación económica”.

III



La LSSI dedica su Título III a la regulación de las citadas “Comunicaciones comerciales por vía electrónica”, disponiéndose en el artículo 21 de la citada norma, en la redacción dada por el Real Decreto-Ley 13/2012, de 30 de marzo, lo siguiente:

“1. Queda prohibido el envío de comunicaciones publicitarias o promocionales por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente que previamente no hubieran sido solicitadas o expresamente autorizadas por los destinatarios de las mismas.

2. Lo dispuesto en el apartado anterior no será de aplicación cuando exista una relación contractual previa, siempre que el prestador hubiera obtenido de forma lícita los datos de contacto del destinatario y los empleara para el envío de comunicaciones comerciales referentes a productos o servicios de su propia empresa que sean similares a los que inicialmente fueron objeto de contratación con el cliente.

En todo caso, el prestador deberá ofrecer al destinatario la posibilidad de oponerse al tratamiento de sus datos con fines promocionales mediante un procedimiento sencillo y gratuito, tanto en el momento de recogida de los datos como en cada una de las comunicaciones comerciales que le dirija.

Cuando las comunicaciones hubieran sido remitidas por correo electrónico, dicho medio deberá consistir necesariamente en la inclusión de una dirección electrónica válida donde pueda ejercitarse este derecho, quedando prohibido el envío de comunicaciones que no incluyan dicha dirección”.

Por tanto, el envío de mensajes publicitarios o promocionales por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica, incluido el envío de mensajes SMS a terminales de telefonía móvil, debe haberse solicitado o autorizado expresamente por los destinatarios de los mismos, salvo que exista una relación contractual previa en los términos recogidos en dicho precepto.

Añade el artículo 22.1 de la LSSI, también en la redacción dada por el citado Real Decreto-Ley 13/2012, de 30 de marzo, que “El destinatario podrá revocar en cualquier momento el consentimiento prestado a la recepción de comunicaciones comerciales con la simple notificación de su voluntad al remitente.

A tal efecto, los prestadores de servicios deberán habilitar procedimientos sencillos y gratuitos para que los destinatarios de servicios puedan revocar el consentimiento que hubieran prestado. Cuando las comunicaciones hubieran sido remitidas por correo electrónico dicho medio deberá consistir necesariamente en la inclusión de una dirección electrónica válida donde pueda ejercitarse este derecho quedando prohibido el envío de comunicaciones que no incluyan dicha dirección .

Asimismo, deberán facilitar información accesible por medios electrónicos sobre dichos procedimientos”.

IV

En el presente caso el denunciante pone de manifiesto el envío de correos



comerciales a su cuenta de correo electrónico por parte de EL CORTE INGLÉS, S.A., a pesar de estar inscrito en la Lista Robinson de la FECEMD y haber solicitado la baja de dicho tipo de envíos de forma reiterada, a lo que añade que dicha entidad había confirmado con fecha 17/11/2009 la cancelación de sus datos personales.

En el presente caso, de la información y documentación aportada por la entidad denunciada durante las actuaciones previas de investigación practicadas, se ha podido constatar, en primer lugar, que el denunciante se inscribió con fecha 23/05/2011 en la página web de la entidad denunciada, para lo cual facilitó, entre otros datos, su dirección de correo electrónico **D.D.D.** a los efectos de poder acceder a los servicios de la entidad, que según figura en la política de seguridad y confidencialidad de dicha empresa son la realización de compras en las tiendas de la entidad o el acceso a determinados servicios. Igualmente, se ha constatado que dicha inscripción conllevaba la aceptación de dicha política de seguridad y confidencialidad, en la que figuraba que los datos facilitados al registrarse en el servidor de la entidad se utilizaran únicamente para tramitar el pedido y para enviar información sobre ofertas y servicios que pudieran resultar de interés al cliente.

Es decir, la inscripción del denunciante en dicho registro suponía otorgar el consentimiento expreso a la recepción de comunicaciones comerciales por medios de comunicación electrónica procedentes de la entidad denunciada, por lo que el hecho de que el denunciante estuviera inscrito en dicha "Lista Robinson" no impedía a la entidad denunciada enviar correos comerciales al denunciante, ya que éste se inscribió de forma voluntaria en la página web de EL CORTE INGLÉS, S.A. y aceptó su política de privacidad en fecha posterior a la inscripción de la cuenta de correo electrónico **D.D.D.** en el servicio de Lista Robinson, acaecida con fecha 05/03/2010 .

A mayor abundamiento, y en lo que respecta al alta de dicha cuenta de correo en la mencionada Lista Robinson, resulta fundamental tener en cuenta lo dispuesto en el artículo 2 del Reglamento del fichero de "Lista Robinson", el cual señala que: *"Los interesados solicitarán su inclusión a través de la página web www.listarobinson.es en el fichero de Lista Robinson con la finalidad de evitar la recepción de comunicaciones comerciales no deseadas realizadas con carácter publicitario en interés del anunciante cuando para el desarrollo de las campañas publicitarias se traten datos que figuren en fuentes accesibles al público o en ficheros de los que éste no sea responsable"*.

Así, en el propio sitio web www.listarobinson.es se indica en su página de preguntas frecuentes de los ciudadanos que *"Inscribirse en la Lista Robinson sirve para evitar recibir publicidad no deseada de entidades o empresas con las que no mantenga o no haya mantenido algún tipo de relación."*

Es decir, que para que la restricción de envíos publicitarios a través de la "Lista Robinson" tenga efecto se ha de circunscribir a entidades que hayan obtenido sus datos de fuentes accesibles al público o con las cuales la persona que se inscribe no mantenga ni haya mantenido ningún tipo de relación, lo que supone, en lo que afecta a este caso, que dicha inscripción no impedía, por sí misma, el envío de mensajes publicitarios por parte de EL CORTE INGLÉS, S.A. a partir del momento en que el denunciante se registró en su página web, ello sin perjuicio, de la obligación de dicha compañía de no enviar comunicaciones comerciales por medios de comunicación electrónica cuando el destinatario de los envíos haya manifestado su oposición a la recepción a los mismos o haya revocado el consentimiento inicialmente prestado para



ello.

En segundo lugar, en lo que respecta a las solicitudes de baja efectuadas por el denunciante, del análisis de la documentación adjuntada a la denuncia se observa que el documento de fecha 05/01/2012 no acredita la dirección de correo desde la que se ha accedido a la página web <http://www.elcorteingles.es/mail/solicitarbajapubli> ni la cuenta a la que se refiere la solicitud de baja, además de que no justifica la efectiva utilización por el denunciante del enlace que aparece en la impresión del documento para dar de baja la recepción de mensajes publicitarios en la cuenta de correo **D.D.D.** ni la efectiva recepción de dicha solicitud por parte de la entidad destinataria de la misma.

En relación con esta última cuestión, el Tribunal Constitucional en la STC 58/2010, de 4 de octubre, ha señalado que *“... la eficacia de los actos de comunicación procesal realizados a través de cualquier medio técnico se supedita a que quede en las actuaciones constancia fehaciente de la recepción, de su fecha y del contenido de lo comunicado, o lo que es igual, que quede garantizada la autenticidad de la comunicación y de su contenido y quede constancia fehaciente de la remisión y recepción íntegras y del momento en que se hicieron.”*

En cuanto a la solicitud de baja de fecha 09/01/2012 se observa que no fue enviada a la cuenta de correo **C.C.C.** que aparece habilitada a tales efectos en el correo de fecha 7 de enero de 2012 y que también se indica en el documento de política de seguridad y confidencialidad antes citados, circunstancia que podría justificar que dicha solicitud no fuera atendida de forma efectiva hasta el 27/01/2012 al no haberse seguido por el denunciante el mecanismo de baja habilitado por la entidad denunciante en esas fechas para que los destinatarios de los envíos comerciales puedan oponerse a su recepción o revocar el consentimiento inicialmente prestado, ello en cumplimiento de lo previsto en la LSSI.

En tercer lugar, en lo referente a la cancelación de los datos del denunciante obrantes en los ficheros de la entidad denunciada a fecha 17/11/2009 debe indicarse que de la documentación aportada por EL CORTE INGLÉS, S.A. se desprende que dicha entidad, en esa fecha, únicamente conocía la dirección de correo **F.F.F.**, que fue la que se canceló junto con el resto de datos personales del afectado disponibles en ese momento, produciéndose una nueva alta relativa a los datos del denunciante en los ficheros de la entidad cuando éste, con posterioridad a dicha cancelación, se registró el 23/05/2011 en la página web de la misma y facilitó una nueva cuenta de correo electrónico como medio de contacto.

De todo lo anterior, y a la vista tanto de que se ignora la fecha efectiva en que fue recibida por la entidad imputada la solicitud de baja de fecha 09/01/2012 como que dicha petición se dirigió a una cuenta de correo distinta de la habilitada por la remitente de los mensajes denunciados, se entiende que, en este caso, el envío de dichos mensajes, comprendidos entre el 13 y el 27 de enero de 2012 no supone una vulneración a lo previsto en el artículo 21.1 de la LSSI, máxime cuando en los ficheros de la entidad se registró con fecha 27/01/2012 la oposición del usuario titular de los datos a la recepción de nuevos envíos por medios de comunicación electrónica.

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado,

Por el Director de la Agencia Española de Protección de Datos,



SE ACUERDA:

1. **PROCEDER AL ARCHIVO** de las presentes actuaciones.
2. **NOTIFICAR** la presente Resolución a **EL CORTE INGLES, S.A.** y a Don **A.A.A.** .

De conformidad con lo establecido en el apartado 2 del artículo 37 de la LOPD, en la redacción dada por el artículo 82 de la Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social, la presente Resolución se hará pública, una vez haya sido notificada a los interesados. La publicación se realizará conforme a lo previsto en la Instrucción 1/2004, de 22 de diciembre, de la Agencia Española de Protección de Datos sobre publicación de sus Resoluciones y con arreglo a lo dispuesto en el artículo 116 del Real Decreto 1720/2007, de 21 diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD.

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa (artículo 48.2 de la LOPD), y de conformidad con lo establecido en el artículo 116 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los interesados podrán interponer, potestativamente, recurso de reposición ante el Director de la Agencia Española de Protección de Datos en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente a la notificación de esta resolución, o, directamente recurso contencioso administrativo ante la Sala de lo Contencioso-administrativo de la Audiencia Nacional, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 25 y en el apartado 5 de la disposición adicional cuarta de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a la notificación de este acto, según lo previsto en el artículo 46.1 del referido texto legal.

José Luis Rodríguez Álvarez
Director de la Agencia Española de Protección de Datos